

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DERECHOS HUMANOS CMD-HR-19480

Primera Edición
2023-03-15

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”

Artículo 01 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

Este documento fue desarrollado por
Certification Management & Development SAS

CMD Certification SAS

2023

Documento registrado en la Dirección Nacional del Derecho de Autor en Colombia

El documento es de uso público, pero CMD Certification se reserva el derecho exclusivo de hacer las evaluaciones y certificación a partir de los requisitos del modelo.

Documento disponible en www.cmdcertification.com

0. INTRODUCCIÓN

La Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948, proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la cual se establece que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos.

El desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado alrededor del planeta actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, en consecuencia, en la mayoría de los países se han desarrollado acuerdos y legislaciones que buscan cumplir con los enunciados de esta DUDH de la ONU.

Sin embargo, la observancia de las obligaciones legales en materia de Derechos Humanos podría no ser suficiente o visible en algunas actividades, en tal sentido, CMD Certification, desarrolló este modelo de aplicación voluntaria basado en documentos internacionales, con el fin de apoyar a organizaciones en la estructuración de un Sistema de Gestión para los Derechos Humanos, que le otorgue no solo a la organización sino a sus partes interesadas, un enfoque sistemático de control y la confianza de una actuación en el marco de los Derechos Humanos.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión para los Derechos Humanos en una organización privada o en una entidad pública (Gobierno). El documento puede ser aplicado voluntariamente por organizaciones que deseen mejorar su gestión en Derechos Humanos y mostrar ante las partes interesadas su compromiso con esta materia.

Este documento puede ser empleado por organizaciones como modelo de gestión para los Derechos Humanos, también puede ser aplicado con propósitos de obtener una certificación de tercera parte por CMD Certification.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, ONU, 1948
- Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, 2020.
- Norma internacional ISO 31000
- Norma internacional ISO 37301

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1

Organización.

Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización caritativa o institución, o una parte o combinación de estas, ya sea de responsabilidad limitada o compartida o de otra índole, públicas o privadas.

Nota 2 a la entrada: Para organizaciones con más de una unidad operativa, una o más de una unidad de operación se puede definir como una organización.

3.2

Parte interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota 1 a la entrada: Parte interesada puede ser interna o externa de la organización.

3.3

Requisito

Necesidad que está establecida y es obligatoria.

3.4

Sistema de gestión

Conjunto de elementos de una organización, interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede considerar una sola disciplina o varias disciplinas.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación y la operación, la evaluación del desempeño y la mejora.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

3.5

Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión comprende solo una parte de la organización, entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

Nota 3 a la entrada: Las organizaciones pueden ser organizadas de acuerdo a su tamaño, sector, etc. Algunas organizaciones poseen tanto un órgano de gobierno como una alta dirección, mientras que en algunas organizaciones no se dividen las responsabilidades en varios órganos. Estas variaciones, tanto en lo que se refiere a la organización y responsabilidades pueden ser consideradas cuando se aplican los requisitos en el capítulo 6.

3.6

Órgano de gobierno

Grupo u que tiene en últimas la responsabilidad y autoridad fundamental sobre las actividades, la gobernabilidad y las políticas una organización, y al que la alta dirección le informa y al que la alta dirección le rinde cuentas.

Nota 1 a la entrada: No todas las organizaciones, especialmente las organizaciones pequeñas, tendrán un órgano de gobierno independiente de la alta dirección.

Nota 2 a la entrada: Un órgano de gobierno puede incluir, pero no está limitado a una Junta directiva, comités de la junta, consejo de vigilancia, administradores y supervisores.

3.7

Función para los Derechos Humanos (Adaptado de ISO 37301)

Persona(s) con responsabilidad y autoridad para el funcionamiento del sistema de gestión para los Derechos Humanos.

3.8

Eficacia

Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

3.9

Política

Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección o de su órgano de gobierno.

3.10**Objetivo**

Resultado a lograr.

Nota 1 a la entrada: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas (tales como financieras, ventas y marketing, compras, de salud y seguridad y ambientales), se pueden aplicar en diferentes niveles (tales como estratégicos, para toda la organización, para proyectos, productos y procesos (3.15)).

Nota 3 a la entrada: Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un objetivo para los Derechos Humanos, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, finalidad, meta u objetivo).

Nota 4 a la entrada: En el contexto de sistemas de gestión para los Derechos Humanos, la organización establece los objetivos para los Derechos Humanos, en concordancia con la política para los Derechos Humanos, para lograr resultados específicos.

3.11**Riesgo**

Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2 a la entrada: Incertidumbre es un evento incierto o una condición probable.

3.12**Competencia**

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

3.13**Información documentada**

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a:

- El sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
- La información generada para que la organización opere (documentación);
- La evidencia de los resultados alcanzados (registros).

3.14**Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, que transforma los elementos de entrada en elementos de salida

3.15**Desempeño**

Resultado medible.

Nota 1 a la entrada: El desempeño puede relacionarse con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos (incluidos servicios), sistemas u organizaciones.

3.16**Personal**

Directores, oficiales, empleados, empleados o trabajadores temporales y voluntarios de la organización.

Nota 1 a la entrada: Diferentes tipos de personal plantean diferentes tipos y grados de riesgo de no cumplimiento y, por lo tanto, pueden ser tratados de manera diferente por los procedimientos de evaluación de riesgo para los Derechos Humanos y de gestión de riesgos para los Derechos Humanos de la organización.

3.17**Socio de negocios**

Parte externa con la que la organización, tiene o planea establecer algún tipo de relación comercial.

Nota 1 a la entrada: Socio de negocios incluye, pero no se limita a los clientes, consumidores, empresas conjuntas, socios de empresas conjuntas, los socios del consorcio, la externalización de los proveedores, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversionistas. Esta definición es deliberadamente amplia y debe ser interpretada de acuerdo con el perfil de riesgo del no cumplimiento de la organización para aplicar a los socios de negocios que puedan exponer razonablemente a la organización a riesgos para los Derechos Humanos.

Nota 2 a la entrada: Diferentes tipos de socio de negocios plantean diferentes tipos y grados de riesgo para los Derechos Humanos, y una organización tendrá diferentes grados de capacidad para influir en diferentes tipos de socio de negocios. Por lo tanto, diferentes tipos de socio de negocios pueden ser tratados de manera diferente por los procedimientos de evaluación de riesgo para los Derechos Humanos y de gestión de riesgos para los Derechos Humanos de la organización.

Nota 3 de entrada: La referencia a "negocio" en este documento puede interpretarse en sentido amplio para significar a aquellas actividades que son relevantes a los efectos de la existencia de la organización.

3.18**Conflicto de intereses**

Situación en donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el criterio de las personas al realizar sus obligaciones para la organización.

3.19

Gestión del riesgo con nivel de riesgo residual inaceptable

Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo para los Derechos Humanos y ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.

3.20

Derechos humanos

Conjunto de normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos.

3.21

Obligaciones en Derechos Humanos

Conjunto de políticas, documentos obligatorios, contractuales y aquellos que la organización decide cumplir en materia de Derechos Humanos.

Prohibida su venta y reproducción

4 PRINCIPIOS DEL MODELO

Los siguientes principios inspiran el contenido de los requisitos del modelo, de manera general se puede indicar que las dudas de interpretación de requisitos del modelo se resuelven alineando el contenido del requisito con los siguientes principios:

4.1. IGUALDAD

No todos somos iguales, pero todos tenemos los mismos derechos. Este principio significa que también somos responsables de no impedir que los demás tengan mis mismos derechos y dignidad, sin distinción alguna en género, nacionalidad, raza, creencias sociales y políticas, idioma, religión o ninguna otra.

4.2. DERECHOS INNEGOCIABLES DE LAS PERSONAS

Todos los seres humanos tienen derecho a la vida, a la libertad y a su propia seguridad. Ningún ser humano podrá ser sometido a prácticas de esclavitud, a sanciones que atenten contra su integridad y bienestar físico, mental y social.

4.3. DEBIDO PROCESO

Toda persona tiene derecho a ser escuchada y a tener recursos que la amparen contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley. Toda persona tiene derecho a un proceso público y expedito en el cual se reconozcan todas las garantías sustanciales y procesales, desarrollado ante una autoridad competente que actúe con independencia e imparcialidad, y sin tener en cuenta consideraciones distintas a las previstas en la ley. Toda persona acusada de un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad.

4.4. DERECHO AL LIBRE PENSAMIENTO

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

4.5. COMPLIANCE ACTIVO

Toda organización debe ser consciente de la necesidad e importancia de identificar continua y completamente la legislación en Derechos Humanos que le resulta aplicable con ocasión de sus obligaciones, actividades, productos, servicios, territorios donde opera y obligaciones contractuales que adquiere; así mismo la organización está en la obligación de asegurar el cumplimiento de todas sus obligaciones en Derechos Humanos en los términos establecidos por la ley.

4.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO

La existencia y conocimiento de las obligaciones en Derechos Humanos, así como el interés y disposición para cumplir con ellas, pudiera no ser suficiente en algunos escenarios y condiciones de operación, en tal sentido, identificar incertidumbres relacionadas con la posibilidad de incurrir en violaciones de Derechos Humanos, refuerza la capacidad de la organización de mantener el cumplimiento de sus obligaciones en Derechos Humanos.

4.7. ENFOQUE DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN

La gestión del cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos no es un asunto exclusivo de una dependencia o persona en particular. Un enfoque de procesos para la gestión, logra que se tengan acciones transversales, con los actores pertinentes dentro de la organización para lograr continuamente el cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos.

4.8. RESPONSABILIDAD FRENTE A LOS DERECHOS HUMANOS

Las organizaciones deben hacer consciente los resultados que recaen sobre ellas, y sobre los miembros que las componen, cuando por acción u omisión, se presenta una violación de los Derechos Humanos.

5 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr su política del sistema de gestión para los Derechos Humanos. Estas cuestiones incluyen, pero no se limitan a, los siguientes factores:

- a) el tamaño, estructura y autoridad delegada con poder de decisión de la organización;
- b) los lugares y sectores en los que opera la organización o planea operar;
- c) la naturaleza, escala y complejidad de las actividades y operaciones de la organización;
- d) el modelo de negocio de la organización;
- e) las entidades sobre las que la organización tiene el control y entidades que ejercen control sobre la organización;
- f) los socios de negocios de la organización;
- g) la naturaleza y alcance de las interacciones con comunidades;
- h) los deberes y obligaciones estatutarias, reglamentarias, contractuales y profesionales aplicables, y;
- i) los proyectos y tipos de contratos que la organización suscribe con sus clientes.

NOTA Una organización tiene control sobre otra organización si controla directa o indirectamente la gestión de la organización.

5.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes y relevantes para el sistema de gestión para los Derechos Humanos, incluidos sus clientes y proveedores;
- b) los requisitos relevantes de estas partes interesadas en cuanto al Cumplimiento de las Obligaciones en Derechos Humanos.

NOTA 1: En la identificación de los requisitos de las partes interesadas, una organización puede distinguir entre los requisitos obligatorios y las expectativas de carácter no obligatorio, y compromisos voluntarios, a las partes interesadas.

NOTA 2: La organización puede extraer de los análisis de materialidad, los asuntos en materia de los Derechos Humanos.

5.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DERECHOS HUMANOS

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión para los Derechos Humanos para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas mencionadas en 5.1;
- b) los requisitos mencionados en 5.2;
- c) los resultados de la evaluación del riesgo para los Derechos Humanos referenciado en 5.5.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

5.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DERECHOS HUMANOS

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y revisar continuamente y, cuando sea necesario, mejorar el sistema de gestión para los Derechos Humanos, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.

El sistema de gestión para los Derechos Humanos contendrá medidas destinadas a identificar y evaluar el riesgo para los Derechos Humanos, y para prevenir, detectar y responder lo relacionado a las obligaciones para los Derechos Humanos.

NOTA 1 El sistema de gestión para los Derechos Humanos debe ser razonable y proporcionado, teniendo en cuenta los factores mencionados en 5.3.

5.5 EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LOS DERECHOS HUMANOS

5.5.1 La organización debe realizar regularmente evaluación(es) del riesgo para los Derechos Humanos que deberá(n):

- a) identificar las incertidumbres y riesgos para los Derechos Humanos que la organización podría anticipar razonablemente, dado los factores enumerados en el apartado 5.1 y en el marco del Alcance del Sistema de Gestión;
- b) analizar, evaluar y priorizar los riesgos para los Derechos Humanos identificados;
- c) evaluar la idoneidad y eficacia de los controles existentes de la organización para mitigar los riesgos para los Derechos Humanos evaluados.

Nota: Los riesgos para los Derechos Humanos mencionados incluyen los relacionados con documentos nacionales o internacionales, tales como los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos de 2000.

5.5.2 La organización debe establecer criterios para evaluar su nivel de riesgo para los Derechos Humanos, los cuales tendrán en cuenta las políticas y objetivos de la organización.

5.5.3 La evaluación de los riesgos para los Derechos Humanos debe ser revisada:

- a) de manera periódica de modo que los cambios y los nuevos datos puedan ser adecuadamente evaluados con base en los tiempos y la frecuencia definidos por la organización;
- b) en el caso de un cambio significativo en la estructura o las actividades de la organización.

5.5.4 La organización debe conservar la información documentada que demuestre que la evaluación del riesgo para los Derechos Humanos se ha llevado a cabo, y se utiliza para diseñar o mejorar el sistema de gestión para los Derechos Humanos.

6 LIDERAZGO

6.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

6.1.1 Alta dirección

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión para los Derechos Humanos:

- a) asegurándose de que el sistema de gestión para los Derechos Humanos, que incluye la política, se establezca, implemente, mantenga y se revise que estos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;
- b) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión para los Derechos Humanos en los procesos de la organización;
- c) desplegando recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- d) comunicando interna y externamente lo relacionado con la política para los Derechos Humanos;
- e) comunicando internamente la importancia de la gestión eficaz para los Derechos Humanos y la conformidad con los requisitos del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- f) asegurándose que el sistema de gestión para los Derechos Humanos esté diseñado adecuadamente para cumplir con su política y objetivos;
- g) dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- h) promocionando una cultura para los Derechos Humanos apropiada dentro de la organización;
- i) promoviendo la mejora continua;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la prevención y detección de formas de no cumplimiento o violaciones a los derechos humanos que sea aplicable a sus áreas de responsabilidad;
- k) fomentando el uso de los procedimientos para reportar la sospecha de violación de derechos humanos o violaciones reales que pudieran cometerse en el marco de las actividades de la organización;
- l) asegurándose de que ningún miembro del personal sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias por cuenta de los reportes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a la política para los Derechos Humanos de la organización.

6.2 POLÍTICA PARA LOS DERECHOS HUMANOS

La alta dirección debe establecer, mantener y revisar una política para los Derechos Humanos que:

- a) prohíba cualquier práctica que conduzca al no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos;
- b) requiera del cumplimiento de las leyes de prevención y acción frente a acciones de no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos;

- c) sea apropiada al propósito de la organización;
- d) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables al sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- e) fomente el reporte en buena fe o sobre la base de una creencia razonable en confianza y sin temor a represalias de sospechas o posibles violaciones en materia de Derechos Humanos por parte de la organización o de cualquiera de sus miembros;
- f) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión para los Derechos Humanos;

La política para los Derechos Humanos debe:

- estar disponible como información documentada;
- ser comunicada en los idiomas apropiados dentro de la organización y a los socios de negocios;
- estar disponible para las partes interesadas relevantes, según corresponda.

6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6.3.1 Roles y responsabilidades

La alta dirección debe tener la responsabilidad general de la aplicación y el cumplimiento del sistema de gestión para los Derechos Humanos tal como se describe en el apartado 6.1.1.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignados y comunicados dentro y a través de todos los niveles de la organización.

Los directivos en todos los niveles deben ser responsables de solicitar que los requisitos del sistema de gestión para los Derechos Humanos sean aplicados y cumplidos en su departamento o función.

6.3.2 Función para los Derechos Humanos

La alta dirección debe asignar a la función para los Derechos Humanos, la responsabilidad y autoridad para:

- a) supervisar el diseño e implementación por parte de la organización del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- b) proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión para los Derechos Humanos y las cuestiones relacionadas con el cumplimiento de las Obligaciones en Derechos Humanos;
- c) asegurar que el sistema de gestión para los Derechos Humanos cumpla los requisitos de este documento;
- d) informar sobre el desempeño del sistema de gestión para los Derechos Humanos a la alta dirección y otras funciones de cumplimiento según corresponda.

La función para los Derechos Humanos debe disponer de recursos suficientes y ser asignada a la persona (s) que tengan la competencia apropiada, la posición, autoridad e independencia.

La función para los Derechos Humanos debe tener acceso directo y rápido al órgano de gobierno (si existe) y a la alta dirección en el caso de que cualquier problema o inquietud tenga que ser elevado

en relación con el no cumplimiento de obligaciones en Derechos Humanos o el sistema de gestión para los Derechos Humanos.

La alta dirección puede asignar parte o la totalidad del cumplimiento de la función para los Derechos Humanos a personas externas a la organización. Si lo hace, la alta dirección debe asegurar que personal específico tenga la responsabilidad y autoridad sobre aquellas partes externas asignadas a la función.

NOTA: En algunas organizaciones, la “función para los Derechos Humanos” se denomina “Oficial de Cumplimiento para los Derechos Humanos”.

7 APOYO

7.1 RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión para los Derechos Humanos.

7.2 COMPETENCIA

7.2.1 Generalidades

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n), bajo su control, un trabajo que afecte su desempeño para los Derechos Humanos;
- b) asegurar que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas y necesarias para desarrollar las funciones y actividades en materia de Derechos Humanos;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la oferta de formación, mentoría, o la reasignación de personal o socios de negocios, o el reclutamiento o la contratación de los mismos.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La organización debe proporcionar concientización y formación para los Derechos Humanos adecuada y apropiada para el personal. Dicha formación se debe referir a los siguientes asuntos, cuando sean apropiados, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del riesgo para los Derechos Humanos (véase 5.5):

- a) La política para los Derechos Humanos de la organización, procedimientos y sistema de gestión para los Derechos Humanos y su deber de cumplirlos;
- b) el riesgo para los Derechos Humanos y el daño que puede resultar de acciones de no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos sobre ellos mismos y la organización;
- c) las circunstancias en las que el no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos puede ocurrir en relación con sus funciones, y cómo reconocer estas circunstancias;
- d) cómo reconocer y responder frente a una posible violación de las obligaciones en Derechos Humanos;
- e) cómo pueden ayudar a prevenir y a evitar el no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos y reconocer indicadores de riesgo para los Derechos Humanos;
- f) su contribución a la eficacia del sistema de gestión para los Derechos Humanos, incluyendo los beneficios de un mejor comportamiento para los Derechos Humanos y de reportar cualquier sospecha de no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos;
- g) las implicaciones y potenciales consecuencias de no ajustarse a los requisitos del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- h) cómo y a quién deben informar de cualquier asunto que genere sospecha o presunción de no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos;
- i) información sobre la formación y los recursos disponibles.

Se debe proporcionar al personal toma de conciencia y formación para los Derechos Humanos de manera periódica (a intervalos planificados determinados por la organización) según corresponda a sus funciones, los riesgos para los Derechos Humanos a los que está expuesto, y cualquier circunstancia cambiante. Los programas de toma de conciencia y formación se deben actualizar periódicamente según sea necesario para reflejar nueva información pertinente.

Teniendo en cuenta los riesgos para los Derechos Humanos identificados (véase 5.5), la organización debe implementar procedimientos que contemplen la toma de conciencia para los Derechos Humanos y la formación de los socios de negocios que actúan en su nombre o en su beneficio y que pueden suponer un riesgo residual inaceptable de no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos a la organización. Estos procedimientos deben identificar a los socios de negocios para los cuales es necesaria la toma de conciencia y la formación, su contenido, y los medios por los cuales se debe proporcionar la formación.

La organización debe conservar información documentada sobre los procedimientos de formación, el contenido de la formación, y cuándo y quién la recibió.

NOTA 1 Los requisitos de toma de conciencia y formación para socios de negocios pueden ser comunicados a través de requisitos contractuales o similares, y ser ejecutados por la organización, el socio de negocios o por otras partes destinadas para tal fin.

7.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.4.1 Generalidades

El sistema de gestión para los Derechos Humanos de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por este documento;

b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión para los Derechos Humanos.

NOTA 1 La extensión de la información documentada para un sistema de gestión para los Derechos Humanos puede variar de una organización a otra, debido a:

- El tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- La complejidad de los procesos y sus interacciones;
- La competencia del personal.

NOTA 2 La información documentada puede ser conservada por separado como parte del sistema de gestión para los Derechos Humanos, o se puede ser conservada como parte de otros sistemas de gestión (por ejemplo, cumplimiento, financiero, comercial, de auditoría, etc.), y sujeto a la política de retención de documentos de la organización.

7.4.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.

7.4.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión para los Derechos Humanos y por este documento se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso;
- Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- Conservación y disposición final;

La información documentada de origen externo que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión para los Derechos Humanos se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación con el permiso solamente para consultar la información documentada, o el permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La organización debe planificar, implementar, revisar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión para los Derechos Humanos, mediante:

- a) el establecimiento de acciones para mitigar, evitar o tratar los riesgos para los Derechos Humanos, cuyo nivel de riesgo residual se encuentre en zona de no aceptación.
- b) el establecimiento de criterios para los procesos determinados en el sistema de gestión (ver 5.4);
- c) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- d) la conservación de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
- e) Identificación continua de las obligaciones en Derechos Humanos y su estado de vigencia;
- d) Registro y análisis de actuaciones sospechosas que indiquen posibles no cumplimientos de las obligaciones en Derechos Humanos.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario.

La organización debe asegurar que los procesos de contratación externa sean controlados.

8.2 GESTIÓN DEL RIESGO

Los métodos de evaluación del riesgo para los Derechos Humanos deben permitir cuantificar el nivel de riesgo residual y calificar este nivel en un rango de aceptación o no aceptación.

Cuando la evaluación del riesgo para los Derechos Humanos de la organización, realizada según 5.5, ha determinado que el nivel de riesgo residual obtenido es inaceptable, en relación con:

- a) determinadas categorías de transacciones, proyectos o actividades;
- b) las relaciones existentes o planificadas con categorías específicas de socios de negocios; o
- c) categorías específicas del personal en determinadas posiciones.

La organización debe evaluar la naturaleza y alcance del riesgo para los Derechos Humanos en relaciones específicas con las operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal de negocios pertenecientes a estas categorías. Este análisis incluirá cualquier acción necesaria para obtener información suficiente para evaluar el riesgo para los Derechos Humanos.

Cuando una parte interesada represente un nivel de riesgo para los Derechos Humanos residual inaceptable, se debe considerar esta información para la toma de decisiones de establecer o mantener relaciones comerciales con esta parte interesada.

8.3 COMPROMISOS PARA LOS DERECHOS HUMANOS

Para todo el personal de la organización, así como para socios de negocios que representen un nivel de riesgo residual inaceptable, la organización debe implementar procedimientos que exijan que, en la medida de lo posible:

- a) personal y socios de negocios se comprometan a prevenir el no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos por, o en nombre de, o en beneficio propio o del socio de negocios en relación con la función u operación correspondiente, proyecto, actividad o relación;
- b) la organización sea capaz de poner fin a la relación con el socio de negocios en el caso de no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos por parte de, o en nombre de, o en beneficio del socio de negocios en relación con la transacción correspondiente, proyecto, actividad o relación.

8.4 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES Y DENUNCIAS

La organización debe implementar procedimientos, para:

- a) fomentar y facilitar a las personas reportar en buena fe o en base de una sospecha razonable la intención, la sospecha y el no cumplimiento real, o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión para los Derechos Humanos, a la función para los Derechos Humanos o al personal apropiado (ya sea directamente o a través de una tercera parte apropiada);
- b) salvo en la medida necesaria para que una investigación avance, solicitar que la organización trate los informes de forma confidencial con el fin de proteger la identidad del informante y de otras personas que participen o a las que se haga referencia en el informe;
- c) permitir el reporte anónimo;
- d) prohibir represalias, y proteger a los que realicen el reporte de represalias, después de que ellos en buena fe o sobre la base de una creencia razonable plantearon o reportaron una preocupación por intento, real o supuesta no cumplimiento o violaciones de la política para los Derechos Humanos o del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- e) permitir que el personal reciba el asesoramiento de una persona apropiada sobre qué hacer si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar el no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos.

La organización debe asegurarse de que todo el personal esté al tanto de los procedimientos de reporte, y que sean capaces de utilizarlos, y sean conscientes de sus derechos y protecciones bajo los procedimientos.

NOTA 1 Estos procedimientos pueden ser los mismos, o formar parte de los, que se utilizan para el reporte de otros asuntos de interés (por ejemplo, seguridad, negligencia, delito o de otro riesgo grave).

NOTA 2 La organización puede usar un socio de negocios para gestionar el sistema de información en su nombre.

8.5 INVESTIGACIÓN Y LUCHA CONTRA EL NO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS

La organización debe implementar procedimientos para:

- a) requerir una evaluación y, cuando sea apropiado, la investigación de algún no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos, o el incumplimiento de la política para los Derechos Humanos o el sistema de gestión para los Derechos Humanos, que sea reportado, detectada o sobre el cual existe una sospecha razonable;
- b) requerir medidas apropiadas en caso de que la investigación revele algún no cumplimiento, o el incumplimiento de la política para los Derechos Humanos o del sistema de gestión para los Derechos Humanos;
- c) empoderar y facilitar a los investigadores;
- d) requerir la cooperación en la investigación realizada por el personal pertinente; y
- e) requerir que el estado y los resultados de la investigación sean reportados a la función para los Derechos Humanos y otras funciones de cumplimiento, según corresponda.
- f) requerir que la investigación se lleve a cabo de forma confidencial y que los resultados sean confidenciales.

La investigación debe ser llevada a cabo y reportada al personal que no sea parte del papel o función que está siendo investigado. La organización puede nombrar a un socio de negocios para llevar a cabo la investigación y reportar los resultados al personal que no forman parte del papel o función que está siendo investigado.

9 MEJORA

9.1 NO CUMPLIMIENTOS Y ACCIONES CORRECTIVAS

Cuando ocurre un no cumplimiento de las obligaciones en Derechos Humanos o una no conformidad frente al Sistema de Gestión, la organización debe:

- a) reaccionar inmediatamente ante el no cumplimiento, y según sea aplicable:
 - 1) tomar acciones para controlarlo y corregirlo,
 - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas del no cumplimiento, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis del no cumplimiento,
 - 2) la determinación de las causas del no cumplimiento, y
 - 3) la determinación de si existen no cumplimientos similares, o que podrían ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión para los Derechos Humanos.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de los no cumplimientos encontrados.

La organización debe conservar información documentada adecuada, como evidencia de:

- La naturaleza de los no cumplimientos y cualquier acción tomada posteriormente;
- Los resultados de cualquier acción correctiva.

El tratamiento y reporte de los no cumplimientos debe ser consistente con las obligaciones legales aplicables al respecto.